

## LA REFORMA DE LOS ARTÍCULOS 60 Y 97 EN LA LEY DE MODIFICACIÓN DEL TRLGDCU. ¿HAY ALGO NUEVO QUE MEREZCA LA PENA?<sup>1</sup>

**M<sup>a</sup> Ángeles Zurilla Cariñana**

Catedrática de Derecho Civil  
Centro de Estudios de Consumo  
Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** La Ley 3/2014, de 27 de marzo, tiene como finalidad llevar a cabo la transposición al derecho español de la Directiva 2011/83/UE. A los efectos de armonizar los ordenamientos internos de los Estados miembros en materia de información precontractual e información a suministrar en los contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil, una de las finalidades básicas de la Directiva, la nueva Ley introduce modificaciones en el TRLGDCU. Se pretende conseguir un reforzamiento de la información al consumidor y usuario, a través de la ampliación de los requisitos de información precontractual exigibles en los contratos con consumidores y usuarios, en los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil del empresario. En el presente trabajo analizaré las novedades que la Ley 3/2014 introduce en los artículos 60 (información precontractual) y 97 (información a suministrar en los contratos a distancia y fuera del establecimiento) del TRLGDCU. Llevaré a cabo un análisis comparativo del contenido de ambos preceptos, antes y después de la reforma, para poner de relieve cómo la nueva redacción de los artículos 60 y el 97 del TRLGDCU repite exigencias informativas que en muchos casos se encuentran ya establecidas en el propio Texto Refundido y en la abundante legislación sectorial existente, tanto en materia de información precontractual en general, como en materia de información precontractual relativa, específicamente, a los contratos a distancia.

**Palabras clave:** derecho a la información, información precontractual, contratos a distancia y fuera del establecimiento

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER 2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad ("Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo"), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

**Title:** The amendment of articles 60 and 97 in the Act 3/2014 amending the TRLGDCU. Is there anything new worth?

**Abstract:** The Act 3/2014, of 27 March, aims to carry out the transposition into Spanish law of the Directive 2011/83/EU. In order to harmonize the domestic laws of the Member States relating to pre-contractual information and information to be provided in distance contracts and off-premises, one of the basic purposes of the Directive, the new law amends the TRLGDCU. It seeks to achieve a strengthening of consumer and user information, through the expansion of pre-contractual information requirements applicable in contracts with consumers and users, and distance contracts and off-business premises of the employer. In this paper I will analyze developments Act 3/2014 introduced in articles 60 (pre-contractual information) and 97 (information to be provided in Contracts distance and off-bussines site) of TRLGDCU. I will carry out a comparative study of the content of the two articles before and after the reform, to show how the changes introduced have little relevance, missing the opportunity in this reform to cover some needs. The new reading of the Articles 60 and 97 of TRLGDCU repeated disclosure requirements in many cases are already established in the revised text itself and in the abundant existing sectorial legislation, both pre-contractual information in general, and pre-contractual information relating specifically to distance contracts. The new drafting made for the articles 60 and 90 of the TRLGDCU repeat reporting requirements that in many cases are already established in the recast text and in the great sectorial legislation, in both pre-contractual information in general, as pre-contractual information relating specifically to distance contracts.

**Key words:** Right to information, pre-contractual information, distance contracts and contracts off-bussines premises.

**SUMARIO:** 1. Introducción. 2. Información previa al contrato. Artículo 60 TRLGDCU. 2.1. *Justificación de la obligación de informar antes de contratar.* 2.2. *Contenido de la obligación precontractual de información del artículo 60, tras la Ley 3/2014 de reforma del TRLGDCU. Comparación con la redacción anterior.* 3. La información precontractual en los contratos a distancia y fuera del establecimiento. Artículo 97 TRLGDCU. 3.1. *Justificación de la obligación precontractual de información en los contratos a distancia y fuera de establecimiento.* 3.2. *Contenido de la obligación precontractual de información del artículo 97 TRLGDCU, tras la Ley 3/2014. Comparación con la redacción anterior.*

## 1. Introducción

El Boletín Oficial del Estado ha publicado el 28 de marzo la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (para cumplir con la normativa comunitaria la nueva Ley debería haberse aprobado antes del 13 de diciembre de 2013). De acuerdo con lo establecido en el Preámbulo su finalidad es llevar a cabo la transposición al derecho interno de la Directiva 2011/83/UE, que deroga la normativa europea vigente sobre la protección de

los consumidores en los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, estableciendo un nuevo marco legal en esta materia, al tiempo que modifica la normativa europea sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores y sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo. A los efectos de reforzar la seguridad jurídica la Directiva amplía la armonización de los ordenamientos internos de los estados miembros e introduce modificaciones en la vigente normativa europea en materia de contratos con consumidores y usuarios, algunas de las cuales se refieren al derecho a la información precontractual y a la información a proporcionar en los contratos a distancia. Ambas cuestiones constituyen precisamente objeto de este trabajo.

La Ley 3/2014, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva, busca reforzar la información al consumidor y usuario ampliando con carácter general los requisitos de información precontractual exigibles en los contratos con consumidores y usuarios. En materia de contratos a distancia y fuera del establecimiento se adaptan los requisitos de información para tener en cuenta las restricciones técnicas de ciertos medios de comunicación, como las limitaciones de número de caracteres en determinadas pantallas de teléfono o de tiempo en determinados anuncios de ventas televisivos.

En el presente trabajo analizaremos las modificaciones que la nueva Ley introduce en el artículo 60, relativo al régimen general de la información precontractual, y en el 97, que establece los requisitos de información que han de contener los contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil. Constataremos cómo las novedades introducidas no son de gran calado. También que la redacción dada a los artículos 60 y 97 del TRLGDCU resulta reiterativa en cuanto repite exigencias informativas contenidas en la abundante legislación sectorial existente. Llama la atención que el artículo 97 reproduzca, en algunos casos literalmente, muchas de las exigencias informativas contenidas en el artículo 60.

## **2. Información previa al contrato. Artículo 60 TRLGDCU**

### *2.1. Justificación de la obligación de informar antes de contratar*

La información es el principal instrumento con que cuentan los consumidores para hacer frente a las técnicas agresivas del comercio moderno. De una buena información depende que el consentimiento se forme libremente y esté exento de vicios.

En el ámbito del Derecho de consumo la información resulta esencial para paliar el desequilibrio informativo entre el consumidor y el empresario. De ahí que el TRLGDCU considere como derecho básico de los consumidores y usuarios... "La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento de su adecuado uso, consumo y disfrute" -art. 8 d)-. Correlativa a este derecho es la imposición al empresario de deberes de información, tanto en la fase precontractual como en la contractual. De

este modo se posibilita al consumidor la comparación entre productos o servicios existentes en el mercado y se favorece la competencia entre empresas lo cual redundará en beneficio del propio mercado. La información precontractual desempeña así mismo otras importantes funciones: dar a conocer cualidades, utilidades o fines que puede satisfacer el objeto del contrato, advertir al consumidor del alcance del compromiso que va a adquirir, y, finalmente, aunque no por ello de menor importancia, permite al consumidor reflexionar sobre la conveniencia de celebrar o no el contrato.

El régimen general del deber de información precontractual se contiene, en el artículo 60 TRLGDCU. Dicho régimen se encuentra matizado y completado en otros preceptos no sólo del propio Texto Refundido (artículo 97- contratos a distancia-, o 152 - viajes combinados-) sino también, como ya se ha dicho, en numerosa legislación sectorial<sup>2</sup>. A título de mero ejemplo pueden citarse las siguientes leyes: Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles, -artículos 7 y 13-; Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico -artículo. 27-; Ley 4/2012, de 6 de julio, de Aprovechamiento por Turno de Bienes de Uso Turísticos -artículo. 9-; Ley 43/2007, de 13 de diciembre, de Protección de los Consumidores en la Contratación de Bienes con Oferta de Restitución de Precio -artículo- 3-; RD 515/1989, sobre la Información a suministrar al consumidor en la compraventa de vivienda -artículos. 4, 6 y 10-; Ley 22/2007, de 11 de julio, de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores -artículos. 7 y 8-; RD 217/2008, de 15 de febrero, sobre régimen jurídico de las empresas que prestan servicios de inversión -artículos 63-66-; Ley 24/1988, de 28 de julio, reguladora del Mercados de Valores, artículo. 79 bis-, en relación con la información a suministrar a los clientes de instrumentos financiero; Ley 35/2003, de Instituciones de Inversión Colectiva -artículo. 17-; Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio -artículo. 22-<sup>3</sup>; Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo -artículos. 10-12-<sup>4</sup>.

Como ya se dijo, muchas de las exigencias de información precontractual

---

<sup>2</sup> La amplia protección que nuestro ordenamiento jurídico otorga al derecho a la información se encuentra dispersa en el seno del propio TRLGDCU y en una muy abundante legislación sectorial. Se perdió en el Texto refundido la oportunidad de realizar una auténtica refundición, tanto por el ingente el material normativo que queda fuera de ella, como por la ausencia de límites a desarrollos ulteriores (Vid, CARRASCO PERERA.A. "El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Ámbito de la refundición". Aranzadi Civil 5 (2008).

<sup>3</sup> En relación con el derecho de información del inversor de servicios financieros, dada la complejidad normativa de esta materia, resulta de interés CARRASCO PERERA. A y LYCZKOWSKA. K. "Guía de obligaciones de información al inversor en el marco de la Directiva MIFID". [www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco) . (fecha de publicación: 23 de julio de 2013).

<sup>4</sup> La Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista -art. 40- recogía exigencias informativas precontractuales. La disposición derogatoria única de la Ley 3/2014 deja sin efecto los artículos 39 a 48 de la misma.

contenidas en la nueva redacción del artículo 60, se encuentran recogidas en la legislación sectorial que acabamos de mencionar, respecto de la que el TRLGDCU tiene carácter supletorio<sup>5</sup>. Entiendo, en consecuencia, que la introducción de las mismas en la mayoría de los casos no tiene especial trascendencia ni resulta de especial utilidad práctica, a pesar de la expectativa generada tras la publicación de la Directiva 2011/83/UE y de la Ley 3/2014, que la transpone al Derecho español.

## 2.2. *Contenido de la obligación precontractual de información del artículo 60, tras la Ley 3/2014 de reforma del TRLGDCU. Comparación con la redacción anterior*

El análisis comparativo entre la nueva redacción dada al artículo 60 TRLGDCU por la Ley 13/2014 y la redacción anterior a la misma, pone de relieve lo siguiente:

- Se mantiene en la nueva redacción el carácter imperativo de los contenidos de la información precontractual que ha de facilitarse al consumidor y usuario.
- El empresario debe facilitar dicha información antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente (la redacción anterior hablaba de “deber de puesta a disposición de la información antes de contratar”).
- La información debe facilitarse de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto<sup>6</sup>. Esta última expresión no se contenía en la redacción anterior de la norma, que hablaba, más acertadamente en mi opinión, de que la información ha de ser adaptada a las circunstancias. Considero que la redacción actual introduce un factor importante de inseguridad jurídica en cuanto que una información que para un consumidor puede resultar manifiesta en relación con el contexto, para otro puede no serlo. En los supuestos de duda habrá que atender a las circunstancias de cada caso concreto.
- La información sobre las características principales del contrato, y, especialmente, sobre sus condiciones jurídicas y económicas ha de ser relevante, veraz y suficiente. Las mismas cualidades de la información precontractual se predicaban en la redacción anterior del artículo 60. 1.
- Se consideran relevantes las obligaciones de información sobre los bienes y servicios establecidas en esta norma y en las que resulten de aplicación (lo que constituye una remisión a los posibles requisitos adicionales de información que la abundante normativa sectorial establece para supuestos concretos). La misma remisión se hacía en la redacción anterior de la norma.

---

<sup>5</sup> A la que hay que añadir la abundante legislación autonómica publicada por las Comunidades Autónomas en ejercicio de sus competencias, lo que determina una enorme complejidad normativa.

<sup>6</sup> El artículo 5.1 de la Directiva utiliza el calificativo “evidente”.

- Las obligaciones relevantes de información han de referirse a los siguientes extremos (artículo 60.2):
  - a) Características principales de los bienes o servicios en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios. La redacción anterior hablaba de características esenciales del contrato, y, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes y servicios del mismo.
  - b) La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe. La nueva redacción añade la referencia al número de teléfono, ya exigida en alguna legislación sectorial<sup>7</sup>. La expresión de estos datos resulta esencial para que el consumidor pueda ejercer sus derechos de modo efectivo.
  - c) El precio total, incluidos los impuestos, y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determine el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. La exigencia de información es en este punto mucho más exhaustiva que la que establecía la redacción anterior del artículo 60.2. b), aunque la recoge también con exhaustividad la legislación sectorial. El modificado artículo 60.2 b) hablaba solamente de precio completo, incluidos impuestos, o presupuesto, en su caso.

La segunda parte del artículo 60.2 c) tiene una redacción prácticamente idéntica a la anterior a la reforma. Exige que en toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informe del precio total desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pago similares. La única novedad tras la reforma es, precisamente, la referencia a la utilización de distintos medios de pago.
  - d) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio. La nueva redacción es más completa en este punto que la anterior, que aludía a la fecha de entrega y ejecución del contrato, sin referencia a los procedimientos de pago.
  - e) Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios

---

<sup>7</sup> Vid. artículo 50 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista.

posventa y las garantías comerciales. La redacción anterior hablaba lacónicamente de garantías ofrecidas, también en el artículo 60.2. e).

- f) La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática<sup>8</sup>, las condiciones de resolución. Además de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio. Este apartado es introducido por la Ley 3/2014<sup>9</sup>. La redacción anterior del artículo 60 hacía referencia únicamente al procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato -párrafo 2. d)-. La indicación expresa a los compromisos de permanencia y las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio se encuentra justificada dado que en la actualidad son fuente constante de reclamaciones ya que, tanto unos como otras, en muchas ocasiones no son conocidas por los consumidores. Es habitual que las compañías, sobre todo en el ámbito de los suministros, ofrezcan nuevas condiciones de precio y servicio a condición de unos periodos de permanencia y unas penalizaciones en caso de incumplirlos. En muchas ocasiones dichas condiciones no son claras ni transparentes, ocasionando perjuicios al consumidor que no puede abandonar la compañía para beneficiarse de mejores ofertas hasta que no cumpla la permanencia o pague la correspondiente penalización.
- g) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación. Redacción idéntica a la contenida en el anterior artículo 60.2 f)<sup>10</sup>.
- h) La existencia de derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo. Redacción idéntica a la del antes artículo 60. 2. g).
- i) La funcionalidad de los contenidos digitales, incluídas las medidas técnicas de protección aplicables. Esta información, de acuerdo con lo que previene la Exposición de Motivos, alcanzará a las formas de utilización del contenido digital y a cualquier tipo de limitación técnica, como son la protección a través de la gestión

---

<sup>8</sup> La norma se expresa con imprecisión técnica al utilizar la expresión "se prolonga" (utilizada también por el artículo 5.1 f. de la Directiva). Entiendo que se refiere a supuestos de prórroga por lo que resultaría más adecuada la utilización de esta expresión.

<sup>9</sup> La referencia al compromiso de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador, así como a las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio no se encontraba en la redacción originaria del Proyecto de Ley. Es fruto de la aprobación de las enmiendas del Grupo Parlamentario Popular, Grupo Parlamentario Socialista y Grupo Parlamentario Catalán (Convergencia i Unió) por parte de la Ponencia encargada de elaborar el Informe sobre el Proyecto de Ley de reforma del TRLGDCU.

<sup>10</sup> En la tramitación parlamentaria fue rechazada la enmienda planteada por el Grupo Parlamentario Izquierda plural que pretendía incluir en el precepto la referencia a las normas oficiales de las Comunidades Autónomas, de acuerdo con lo previsto en sus respectivos Estatutos.



de los derechos digitales o la codificación regional. Se trata de una exigencia informativa de nueva introducción en el artículo 60.

- j) También deberá extenderse la información a toda interoperabilidad relevante con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa razonablemente esperar que conozca para describir la información relativa a los aparatos y los programas estándar con los que el contenido digital es compatible (sistema operativo, versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos). Esta exigencia informativa es también de nueva introducción en el artículo 60.
  - k) El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el art. 21.4. También es ésta una exigencia informativa no contemplada en la redacción anterior del artículo 60, aunque no resulte novedosa en nuestro ordenamiento como revela la remisión al artículo 21.4, que aludía ya a la información sobre esta cuestión, antes de la actual reforma<sup>11</sup>.
- La Ley 3/2014 introduce un apartado tercero en el artículo 60, que, en consonancia con las exigencias de la Directiva 2011/83 -art. 5.2-, declara aplicables las exigencias de información que acabamos de referir a los contratos para el suministro de agua gas o electricidad - cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas-, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material.
  - El apartado cuarto reitera la exigencia, también contenida en la redacción anterior del artículo 60, de que la información precontractual se facilite al consumidor y usuario de forma gratuita. Añade el requisito de que se ha de expresar al menos en castellano, no mencionado en la redacción anterior del precepto<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> De acuerdo con este párrafo del art. 21 TRLGDCU: Los empresarios a que se refiere el apartado anterior y aquellos que estén adheridos a códigos de conducta, incluidos los elaborados a escala comunitaria, o sean miembros de asociaciones u organismos profesionales que ofrezcan sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos que reúnan los requisitos previstos en el apartado anterior, indicarán en las ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos que ofrecen a los consumidores y usuarios, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial. El número cuatro del artículo 21 fue introducido por el número uno del artículo 4 de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Numerosa legislación sectorial contiene la referencia al sistema de resolución de reclamaciones y, si lo hubiere, al de resolución extrajudicial de conflictos.

<sup>12</sup> Ya recogía esta exigencia el artículo 18.3 TRLGDCU, que establecía (sigue haciéndolo tras la reforma) que las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los bienes o servicios comercializados en España deberán figurar, al menos, en castellano, lengua oficial del Estado. La Directiva 2000/13/CE relativa a la aproximación de las legislaciones de los estados miembros en materia de etiquetado, presentación y publicidad de los productos, permite en su artículo 16 que el etiquetado figure en una o varias lenguas que el estado determine, siempre que esas lenguas tengan la consideración de oficiales en la Comunidad. Recordemos a estos efectos que sólo el español se encuentra incluido en la actualidad entre esas lenguas oficiales. La exigencia de formalización al menos en castellano se expresa también en



El legislador continúa en la línea habitual de establecimiento de un elenco exhaustivo de requisitos informativos que no responde a razones uniformes. Tal vez resultase más eficaz una información que advirtiera sobre las prestaciones y condiciones esenciales del contrato y que expusiera, igualmente, las cláusulas que sean inusuales en sí mismas o los procedimientos que se aparten de modo desacostumbrado respecto a las cláusulas comunes de la contratación en ese sector del tráfico. No puede desconocerse que las prestaciones decisivas no son las mismas en cada sector del tráfico. Tampoco que la abundancia de contenidos no asegura el conocimiento del alcance real del compromiso. Así mismo, los contenidos concretos de los deberes de información son en sí mismos dinámicos y heterogéneos dependiendo de la concreta finalidad que se persiga y del sector de tráfico de que se trate, dado que en cada uno de ellos las expectativas de los consumidores se alcanzan de modo diferente<sup>13</sup>. La existencia en nuestro Derecho de una profusa legislación sectorial que regula de modo específico y con distinto alcance el contenido del deber información de acuerdo con las necesidades de cada sector específico, así lo demuestra.

### **3. La información precontractual en los contratos a distancia y fuera del establecimiento. Artículo 97 TRLGDCU**

#### *3.1. Justificación de la obligación precontractual de información en los contratos a distancia y fuera del establecimiento*

La importancia del deber de información precontractual se acentúa en los contratos a distancia y fuera del establecimiento donde el desequilibrio informativo entre las partes es mayor, imponiéndose una especial protección del consumidor y usuario frente a las técnicas, a veces muy agresivas, de estas formas de contratación. Especialmente se da esta circunstancia en los contratos celebrados a distancia en los que el consumidor y usuario conoce el producto o servicio por referencias que se hacen a él por Internet, catálogo, radio, televisión o anuncios de prensa. La información por estos medios suele ser menor y, además, efímera por lo que el carácter completo de la misma cobra mayor relieve. De ahí que una adecuada información precontractual permita al consumidor y usuario comparar las ofertas alternativas del mercado y optar por la que más se adecúe a sus intereses. En definitiva emitir un consentimiento prestado de modo perfectamente reflexivo y consciente. Para el empresario el adecuado cumplimiento del deber de información también resulta de importancia en estas formas de contratación en cuanto un consentimiento sólidamente formado disminuye las posibilidades de

---

el artículo 125.1, relativa a la garantía comercial (antes, número 2. La nueva numeración del precepto obedece a haber dejado sin contenido la Ley 3/2014 el número 1 del artículo 125 TRLGDCU).

<sup>13</sup> Vid. GARCÍA VICENTE.J.R. "Comentario al artículo 60 " en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*(Real Decreto Legislativo1/2007). Pamplona 2009. Pgs 775-776.

ejercicio del derecho de desistimiento<sup>14</sup>.

### 3.2. *Contenido de la obligación precontractual de información del artículo 97 TRLGDCU, tras la Ley 3/2014. Comparación con la redacción anterior*

Como paso previo interesa resaltar que las obligaciones de información precontractual que el artículo 97 establece tras la redacción dada por la Ley 3/2014, se refieren tanto a los contratos a distancia como a los celebrados fuera del establecimiento (anteriormente se referían solamente a los contratos a distancia).

La nueva redacción del artículo 97 contiene un total de 21 requisitos de información (coincidiendo con los que establece el artículo 6 de la Directiva) en lugar de los 8 contenidos en la redacción anterior de la norma.

De la comparación entre la redacción actual del artículo 97 TRLGDCU y la redacción anterior resulta lo siguiente:

- La información ha de proporcionarse antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o fuera del establecimiento mercantil (antes de iniciar el procedimiento de contratación, decía la redacción anterior de la norma).
- En la redacción actual del artículo 97 se detalla exhaustivamente la información a suministrar al consumidor y usuario, sin alusión alguna a la necesidad de cumplir con la información contenida en el artículo 60 TRLGDCU. La redacción anterior del artículo 97 imponía expresamente el deber de cumplir con las obligaciones de información que enumeraba, además de las establecidas en el artículo 60. Esta opción me parece mucho más adecuada en cuanto que, como comprobaremos inmediatamente, la redacción que se propone, aunque introduce algunas novedades, reitera prácticamente en su totalidad el contenido del artículo 60, lo cual no parece lo más coherente. Hubiese resultado más lógico mantener la remisión al artículo 60 y recoger sólo las exigencias informativas adicionales<sup>15</sup>.
- La información ha de proporcionarse de forma clara y comprensible, de acuerdo con la nueva redacción (la redacción anterior exigía que se suministrase de forma veraz y suficiente).

Las exigencias informativas que impone la nueva redacción del artículo 97<sup>16</sup> han de referirse a los siguientes extremos (artículo 97. 1):

---

<sup>14</sup> BUSTO LAGO. J.M. "Comentario al artículo 97" en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*(Real Decreto Legislativo1/2007). Pamplona 2009. Pgs 1242-1243.

<sup>15</sup> De esta misma opinión es HUALDE MANSO. T. "Anteproyecto de Ley de Modificación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios -RD Legis1/2007, de 16 de noviembre". Aranzadi Civil-Mercantil. 6 (2012).

<sup>16</sup> La nueva redacción del artículo 97 reproduce literalmente, prácticamente en su totalidad, el artículo 6

- a) Características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios -contenido idéntico al recogido en la redacción actual del artículo 60. 2 a)-. La redacción anterior del precepto aludía únicamente a características esenciales del bien o servicio -artículo 97.1 b)-.
- b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial - contenido similar al del artículo 60. 2. b) -. Exigencia informativa no mencionada por la redacción anterior del artículo 97, en virtud de su remisión al artículo 60.
- c) La dirección completa del establecimiento del empresario y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico cuando proceda, con objeto de que el consumidor y usuario pueda comunicarse con él de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta actúa - contenido similar al del artículo 60.2. b), aunque éste no alude al número de teléfono, fax o dirección de correo electrónico. Este requisito informativo no se mencionada en la redacción anterior del artículo 97, debido a la remisión que hacía al artículo 60.
- d) Si es diferente de la dirección facilitada en la letra c), la dirección completa de la sede del empresario y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor y usuario puede dirigir sus reclamaciones. Exigencia no mencionada por la redacción anterior del artículo 97, comprendida en la remisión al artículo 60.
- e) El precio total de los bienes o servicios incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse de antemano por la naturaleza de los bienes o servicios, la forma en que se determine el precio, así como, cuando proceda, los gastos adicionales de transporte, entrega o postales, o cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En caso de contratos de duración indeterminada o de contrato que incluya una suscripción el precio incluirá el total de los costes por un período de facturación. En el supuesto de que estos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no pueda calcularse razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio. El contenido de este apartado es muy similar al del actual artículo 60.2 c), si bien el artículo 97 se pronuncia con mayor amplitud al referirse a los contratos de duración indeterminada o que incluyan suscripción.  
La redacción anterior del precepto no recogía este contenido, que se regía por el artículo 60 en virtud de la remisión que el propio artículo 97 hacía al mismo.
- f) El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se

calcule sobre una base diferente de la tarifa básica. Esta exigencia informativa se recogía de modo idéntico en el apartado a) del art. 97<sup>17</sup> en su redacción anterior.

- g) Los procedimientos de pago, entrega o ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda<sup>18</sup>, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario -exigencia contenida en la redacción actual del apartado d) del artículo 60, si bien en éste la referencia al sistema de tratamiento de reclamaciones del empresario se hace en la letra k), que alude también al sistema extrajudicial de resolución de conflictos -. Esta exigencia se contenía también en el apartado g) de la redacción anterior del artículo 97, aunque en él se aludía únicamente a la necesidad de expresión forma de pago y modalidades de entrega o ejecución.
- h) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación -exigencia idéntica a la contenida en el hoy apartado g) del artículo 60-. La redacción anterior de la norma no contenía esta exigencia, resultando de aplicación lo establecido en el artículo 60 en virtud de la remisión que el propio artículo 97 hacía al mismo.
- i) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer este derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento -exigencia idéntica a la contenida en el hoy apartado h) del artículo 60-. No se contemplaba en la redacción anterior del artículo 97, en virtud de la remisión al artículo 60.
- j) Cuando proceda, la indicación de que el consumidor y usuario tendrá que asumir el coste de devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de devolución de los mismos. El contenido de este apartado no se recogía en la redacción anterior del artículo 97. Tampoco en la del artículo 60. El artículo 101.1<sup>19</sup> TRLGDCU, antes de la reforma, establecía que el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio. En la actualidad el artículo 108. 1, TRLGDCU, apartado segundo, establece que el consumidor sólo asumirá costes directos de devolución, salvo que el empresario haya aceptado asumirlos o no le

---

<sup>17</sup> MENDOZA LOSANA A.I. propone, a los efectos de incentivar la contratación a distancia y evitar dificultades interpretativas la definición del concepto de "tarifa básica" en relación al coste de la técnica de comunicación utilizada (Vid. "Observaciones, comentarios y propuestas de mejora del Anteproyecto de Ley por el que se modifica el Texto Refundido para la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 ([www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco). Fecha de publicación, abril de 2013). Pg. 7.

<sup>18</sup> En la tramitación parlamentaria de la norma se propuso retirar la expresión "cuando proceda", pero la enmienda no prosperó.

<sup>19</sup> Aplicable también a los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, en virtud de la remisión que el artículo 110 TRLGDCU, hacía en bloque al capítulo II del Título I del Libro II.

haya informado de que debe hacer frente a los mismos<sup>20</sup>.

- k) En caso de que el consumidor y usuario ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud conforme al artículo 98.8 o 99.3<sup>21</sup>, la información de que en tal caso el consumidor y usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3. Esta exigencia informativa no se contenía en la redacción anterior del artículo 97, tampoco en la del artículo 60.
- l) Cuando con arreglo al artículo 103 no proceda derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor no le asiste, o las circunstancias en que lo perderá cuando corresponda. Esta exigencia informativa se contenía en la redacción anterior del artículo 97. d).
- m) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes (esta exigencia se encuentra recogida en la nueva redacción del artículo 60 -apartado e)-, que alude también a la existencia de servicios posventa y garantías comerciales). No la recogía la redacción anterior del artículo 97 en virtud de la remisión al artículo 60, que habla en términos generales de garantías ofrecidas.
- n) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicio posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones -exigencia recogida también en el actual artículo 60.2 e)-. No se mencionaba en la redacción anterior del artículo 97, por la remisión al artículo 60 (aunque éste se refería lacónicamente a garantías comerciales ofrecidas).
- o) Existencia de códigos de conducta pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso. Se entiende por código de conducta el acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en el que se define el comportamiento de aquellos empresarios que se comprometen a cumplir el código en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos. Exigencia no recogida en la redacción anterior del artículo 97 ni del artículo 60 (tampoco en la redacción actual de este último<sup>22</sup>).
- p) La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución<sup>23</sup>. La redacción de este apartado es idéntica

---

<sup>20</sup> Para los contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo (cfr. Artículo 108.1, apartado tercero). El párrafo 4 del artículo 108 enumera los supuestos en que el consumidor está exento de asumir coste alguno.

<sup>21</sup> Estos artículos se refieren a la solicitud de servicios de prestación de servicios o suministro de agua, gas, electricidad, o calefacción en las circunstancias que contempla. Solicitud que ha de ser expresa.

<sup>22</sup> Sí en la legislación sectorial (cfr, a título de ejemplo, artículo 10 g) de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y 19 de la Ley 4/2004 de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico).

<sup>23</sup> Véase nota 6.

a la que contiene el apartado f) del artículo 60<sup>24</sup>. El anterior artículo 97 hablaba de duración mínima del contrato, si procede, cuando se trate de contrato de suministro de bienes o servicios destinados a su ejecución permanente o repetida -apartado e)-.

Los apartados q) a u) añaden otros requisitos a exigir cuando resulte procedente. Se refieren a los siguientes extremos: la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato -artículo 97. 1.q)-; la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor y usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario - artículo 97. 1. r)-; la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables -artículo 97. 1. s-; a toda interoperatividad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer -artículo 97.1. t)-; la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de resolución de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo -artículo 97 u) -. La redacción anterior del artículo 97, contenía esta exigencia informativa en su apartado h).

Las exigencias contenidas en los apartados s), t) y u) del artículo 97 reiteran de modo idéntico las establecidas en los apartados i), j) y k) del artículo 60, tras la reforma en él operada por Ley 3/2014.

El párrafo 2 del artículo 97 TRLGDCU declara aplicable el apartado 1 a los contratos para el suministro de agua, gas y electricidad, cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en soporte material (el contenido de esta párrafo es idéntico al párrafo tercero del artículo 60 en la redacción dada por la Ley 3/2014).

El párrafo 3 dispone que en las subastas públicas la información del apartado 1 b), c) y d) podrá ser sustituida por los datos equivalentes del subastador. El contenido de los párrafos 2 y 3 es de nueva introducción.

El párrafo 4 del artículo 9 permite que la información contemplada en el apartado 1. i), j), k) pueda proporcionarse a través del modelo de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento establecido en el anexo A.

El párrafo 5 declara que la información contenida en el párrafo 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará hasta que las partes dispongan

---

<sup>24</sup> Difieren, no obstante en que en el párrafo f) del artículo 60, tras la redacción dada por la Ley 3/2014 , como ya se vio, impone también la necesidad de indicación expresa de la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador, así como las penalizaciones en caso de incumplimiento.

expresamente lo contrario. Esta exigencia viene impuesta por el artículo 6.5 de la Directiva. El pacto entre las partes sólo puede modificar el contenido de la información, pero de ninguna manera puede alterar los deberes de información impuestos al prestador de servicios<sup>25</sup>. Aunque la Directiva 2011/83 no se pronuncia sobre este punto de una manera expresa, los principios básicos en materia de Derecho de consumo así lo imponen. De acuerdo con el artículo 10 no son admisibles los pactos modificativos de los deberes de información o confirmación del contrato en los contratos con consumidores.

El párrafo 8 del artículo 97 impone al empresario la carga de la prueba del cumplimiento de los deberes de información que en él se establecen, y, en su caso, el pacto expreso del contenido de la información facilitada antes de la celebración del contrato.

El incumplimiento por parte del empresario de los deberes de información relativos a gastos adicionales u otros costes mencionados en el apartado 1. e), o sobre los costes de devolución que establece el apartado 1. j) determina que el consumidor y usuario no deberá abonar dichos gastos o costes (así lo establece el párrafo 6 del artículo 97 tras la redacción dada por la Ley 3/2014).

El párrafo 7 del artículo 97 dispone que los requisitos de información establecidos en este capítulo se entenderán como adicionales a los requisitos que figuran en la Ley 17/2009, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y en la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Para el supuesto de que una disposición general o sectorial sobre prestación de servicios, incluidos los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, relativa al contenido o el modo en que se debe proporcionar la información entrara en conflicto con alguna disposición de esta ley, prevalecerá la disposición de esta ley.

Tras el análisis comparativo realizado cabe reiterar, tal como se dijo al inicio del presente trabajo, que la reforma no introduce ninguna novedad de calado que mejore de modo significativo el derecho a la información, derecho básico de consumidores y usuarios. La nueva redacción de los artículos 60 y el 97 del TRLGDCU repite exigencias informativas que en muchos casos se encuentran ya establecidas en la abundante legislación sectorial existente, tanto en materia de información precontractual en general, como en materia de información precontractual relativa, específicamente, a los contratos a distancia. Las obligaciones precontractuales de información que establece la nueva redacción del artículo 97, aparte de alargarse tediosamente, repiten, incluso literalmente, exigencias informativas ya contenidas en el artículo 60.

---

<sup>25</sup> Vid. MENDOZA, cit. Pg 8. Esta autora considera que resultaría preciso que el contenido del artículo 97.5 especificase que sólo caben los pactos de las partes sobre el contenido o la forma de la información precontractual, pero no sobre el deber de informar.



Hubiera resultado mucho más adecuado remitir a este precepto, al igual que hacía la redacción anterior del artículo 97, para enumerar solamente las exigencias informativas específicas de los contratos a distancia y fuera del establecimiento.

Finalmente quiero destacar que no puede desconocerse, como ya se advirtió con anterioridad, que los contenidos concretos de los deberes de información son en sí mismos dinámicos y heterogéneos dependiendo de la concreta finalidad que se persiga y del sector de tráfico de que se trate, dado que en cada uno de ellos las expectativas de los consumidores se alcanzan de modo diferente<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Vid. GARCÍA VICENTE, cit. Pgs 775-776.